



مهارات التعامل مع المشكلات وصناعة القرارات



سلسله
تاسه
لرحمن
لرحيم

مهارات
التعامل مع المشكلات
وصناعة القرارات



التعامل مع المشكلات وصناعة القرارات

إعداد:

المدرّب الدولي المستشار:

أشرف صلاح المهداوي

© كافة الحقوق محفوظة.

مهارات التعامل مع المشكلات وصناعة القرارات



مقدمة

تعد مهارات التعامل مع المشكلات وصناعة القرارات من أهم المهارات الضرورية للأفراد والمنظمات في عصر مليء بالمتطلبات المتزايدة والتغيرات المتلاحقة. وتؤسس هذه الدورة جدارات التعامل مع المشكلات، وصناعة القرارات، مع التركيز على التطبيقات العملية، فاتحة الذهن على مزيد من التأمل والإبداع. ونسأل الله تعالى أن ينفع بها، ويوفق المشاركين فيها لكل خير.

المدرّب الدولي المستشار: أشرف المهداوي



عن المدرب:

أشرف بن صلاح المهداوي:

- خبير تدريب ومستشار تحليل وتطوير للمنظمات وللأفراد؛ استفادت من خدماته عشرات الجهات العالمية والمحلية من عدة دول.
- على مدى أكثر من 20 عاما درب وحاضر وأدار مئات البرامج التدريبية والفاعليات التي استفاد منها عشرات الآلاف في عدة دول.
- خبرة عمل تزيد عن 20 سنة؛ في المجال القيادي والإداري والإعلامي والعلاقات العامة؛ في قطاعات: حكومية، وتجارية، وخيرية.
- أسس وشارك وأدار مشاريع استثمارية تزيد قيمتها عن 20 مليون ريال سعودي.
- ماجستير من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية 1427هـ في اللغة العربية.
- مؤلف لـ 6 كتب.
- أتم أكثر من 3000 ساعة تدريبية ضمن أكثر من 300 دورة، وبرنامج تأهيلي وتطويري؛ داخل السعودية وخارجها.
- مدرب محترف معتمد من السعودية وماليزيا ومصر وبريطانيا وأمريكا وكندا وفرنسا.
- ممارس متقدم معتمد عالميا في الهندسة النفسية، وفي تحليل الشخصيات، ومدير تدريب معتمد.
- حاصل على دبلوم متقدم في العلاقات العامة والإعلام من بريطانيا.
- معد ومقدم برنامج «المستشارون» الذي يعنى بتطوير الذات في قناة الأسرة الفضائية- سابقا.
- المسؤول الإعلامي ومشرف التطوير الإداري بالإدارة العامة للمدارس النسائية لتحفيظ القرآن بالرياض- سابقا.
- مدير موقع مدينة الرياض الرسمي على الإنترنت- سابقا.



برامج يدرها المستشار: أشرف المهداوي:

- صناعة القائد.
- صناعة المدير الناجح (للمديرين، ومديري الأقسام، والمسؤولين).
- إدارة المعرفة.
- الذكاء التنفيذي.
- التخطيط الاستراتيجي، التخطيط التشغيلي.
- التعامل مع المشكلات وصناعة القرار.
- الإشراف الفعال.
- إدارة المكاتب «السكرتارية الحديثة».
- أنماط الشخصيات والتعامل معها.
- الكتابة الإدارية المتميزة (تقارير، خطابات، محاضرات اجتماعات...).
- إدارة الوقت/ إدارة الحياة.
- إعداد البحوث والدراسات وتأليف الكتب.
- التعامل مع ضغوط العمل.
- إدارة الأزمات.
- تدريب المدربين المتميزين.
- أسس العلاقات العامة.
- مهارات التحرير الإعلامي.
- هندسة الاتصال الفعال.
- التميز في خدمة العملاء.
- برامج التعلم السريع.
- تطوير الحياة الأسرية.

طرق الاتصال:

جوال: 0502808496

بريد: a.mahdawy@gmail.com

فيسبوك، تويتر باسم: المدرب أشرف المهداوي



محتويات البرنامج التدريبي:

التعامل مع المشكلات وصناعة القرارات

القسم الأول: مداخل مهمة:

- أهمية الموضوع.
- انتماؤه العلمي.
- طبيعة الموضوع والدورة.
- مشاريع العمل.

القسم الثاني: مفاهيم وأسس:

- تعريفات مصطلحات البرنامج.
- أنواع المشكلات.
- أنواع القرارات.
- كيف ينبغي أن ننظر إلى المشكلات ونفهمها؟
- كيف ينبغي أن ننظر إلى القرارات ونفهمها؟
- أخطاء شائعة في التعامل مع المشكلات.
- أخطاء شائعة في صناعة القرار.
- فخاخ ومصائد القرار.

القسم الثالث: خطوات التعامل مع المشكلات وصناعة القرارات:

- سمات ووسائل مطلوبة للتعامل مع المشكلات، وصناعة القرارات.
- خطوات التعامل مع المشكلات:
 - الأسباب الشرعية.
 - الشعور بالمشكلة.
 - تحديد المشكلة.
 - دراسة المشكلة.
 - تحديد الهدف النهائي من الحل.

مهارات التعامل مع المشكلات وصناعة القرارات



- توليد الحلول الإبداعية.
- اختيار أنسب حل.
- وضع خطة تنفيذية مفصلة.
- تنفيذ الخطة.
- المتابعة والتقييم والتعديل حسب الحاجة.
- خطوات صناعة القرار.

القسم الرابع: أبعاد وآفاق:

- السمات الشخصية والتعامل مع المشكلات والقرارات.
- عوائق حل المشكلات وطرق التعامل معها.
- عوائق صناعة القرار وطرق التعامل معها.
- عوائق تنفيذ القرارات وطرق التعامل معها.



- أهمية الموضوع.
- انتماؤه العلمي.
- طبيعة الموضوع والدورة.
- مشاريع العمل.

مداخل مهمة

القسم الأول



أهمية الموضوع:

انتمائه العلمي

يتصل بعلوم كثيرة؛ منها:
الفقه، الاجتماع، علوم النفس، الإدارة، التفكير...

طبيعة الموضوع والدورة

مشاريع العمل

1. أهم قرار ناجح صنعته في حياتك؟ وأهم مشكلة نجحت في التعامل معها في حياتك؟
2. ما احتياجك بالتحديد في هذا الموضوع؟
3. شجرة التفاح ونبته الصبار: ما أهم 5 نقاط قوة لديك في هذا الموضوع، وه نقاط تحتاج إلى تحسين.
4. المشروع التطبيقي.



- تعريفات مصطلحات البرنامج.
- أنواع المشكلات.
- أنواع القرارات.
- كيف ينبغي أن ننظر إلى المشكلات ونفهمها؟
- كيف ينبغي أن ننظر إلى القرارات ونفهمها؟
- أخطاء شائعة في التعامل مع المشكلات.
- أخطاء شائعة في صناعة القرار.
- فخاخ وممائد القرار.

مفاهيم وأسس

القسم الثاني



تعريفات مصطلحات البرنامج

المشكلة:

من تعريفاتها الكثيرة ما يلي:

- الشعور بوجود صعوبة لا بد من تخطيها، أو عقبة لا بد من تجاوزها، لتحقيق هدف ما.
- الاصطدام بواقع لا نريده، فكأننا نريد شيئاً ثم نجد خلافه.
- سؤال ليس له إجابة في الوقت الحالي .

حل المشكلات:

يعرّف الباحثان كروليك ورودنيك (1980, Krulih & Rudnick) مفهوم «حل المشكلات» بأنه: عملية تفكيرية يستخدم الفرد فيها ما لديه من معارف مكتسبة سابقة ومهارات؛ من أجل الاستجابة لمتطلبات موقف ليس مألوفاً له، وتكون الاستجابة بمباشرة عمل ما يستهدف حلّ التناقض أو اللبس أو الغموض الذي يتضمنه الموقف، وقد يكون التناقض على شكل افتقارٍ للترابط المنطقي بين أجزائه، أو وجود فجوة أو خلل في مكوناته.

التعامل مع المشكلات:

نقصد به مهارات التصرف الرشيد مع المشكلات المختلفة.

القرار:

هو عبارة عن اختيار حل بين مجموعة حلول مطروحة لمشكلة ما أو أزمة ما





صناعة القرار:

عملية الاختيار الرشيد بين البدائل المتاحة لتحقيق هدف معين.

اتخاذ القرار:

اتخاذ القرار مصطلح إداري ليس مرادفاً لصنع القرار، ويعدّ كل منهما مرحلة من مراحل القرار، إذ إنّ اتخاذ القرار هو: الخلاصة التي يتوصّل إليها صانع القرار بعد جمع المعلومات والأفكار حول مشكلة في الميدان وإيجاد عدد من البدائل والحلول، حيث إنّ عملية اتخاذ القرار هي اختيار الحل الأمثل بين مجموعة من القرارات تم صنعها من قبل شخص مخوّل بذلك.

أنواع المشكلات:

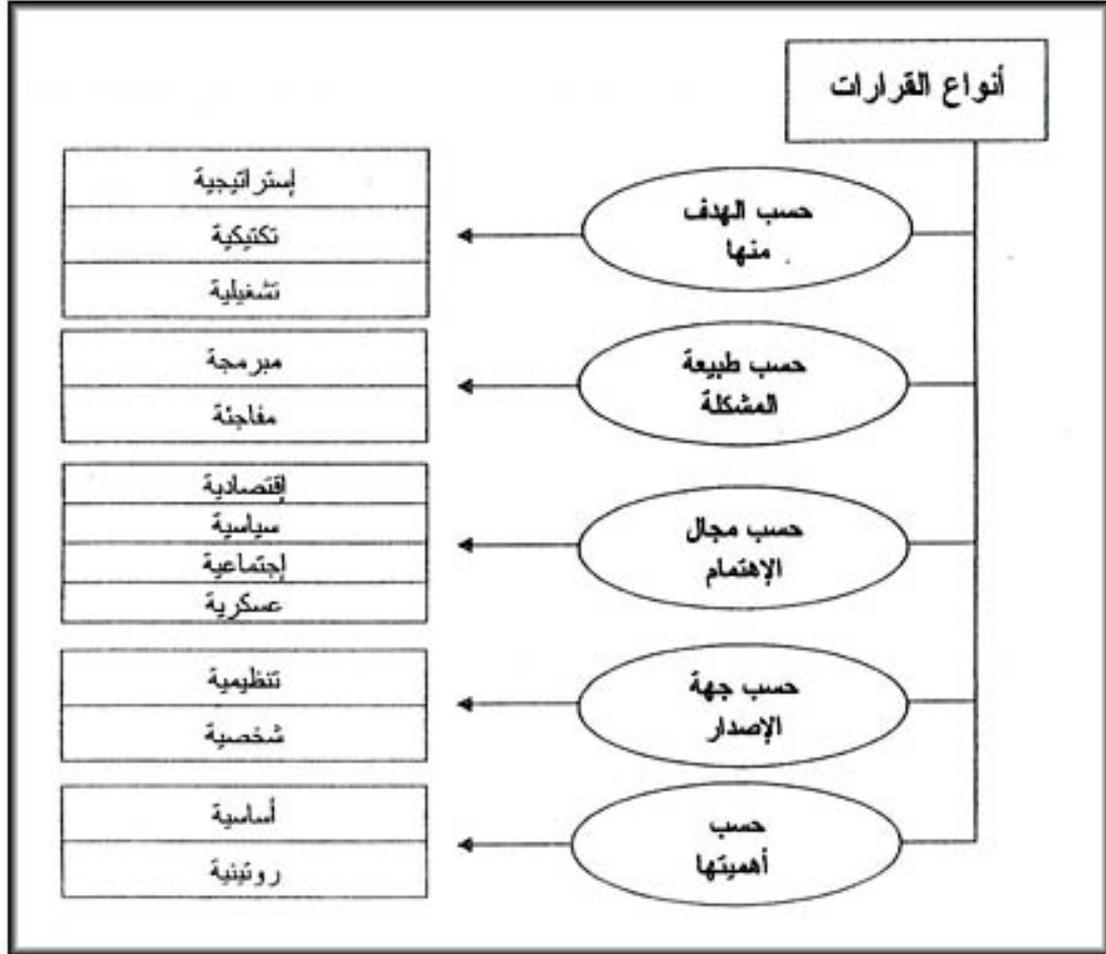
يمكن تقسيمها وفقاً لأنواع عديدة من اعتبارات التقسيم..



أنواع القرارات

يمكن تقسيم القرارات إلى أقسام متعددة باعتباريات مختلفة: كما في الشكل التالي:

شكل



أنواع القرارات



كيف ينبغي أن ننظر إلى المشكلات ونفهمها

يقال: ليس مهما ما يحدث لك لكن المهم هو كيف تفسر ما حدث لك وتعامل معه.

نشاط جماعي:

كيف ينبغي أن ننظر إلى القرارات ونفهمها

نشاط جماعي:

أخطاء شائعة في التعامل مع المشكلات

ورشة عمل:



فخاخ ومصائد القرار

- فخ ١: إبقاء الحال على ما هو عليه.
- فخ ٢: المرساة (الاعتماد الزائد على الأفكار الأولى).
- فخ ٣: ذبول الخطأ.
- فخ ٤: رؤية ما تريد أن تراه.
- فخ ٥: الاستدراج (فخ إطار السؤال)
- فخ ٦: الثقة الزائدة بالنفس، أو بالآخرين.
- فخ ٧: فخ التجارب الشخصية السابقة.





- سمات ووسائل مطلوبة للتعامل مع المشكلات، وصناعة القرارات.
- خطوات التعامل مع المشكلات:
 - « الأسباب الشرعية.
 - « الشعور بالمشكلة.
 - « تحديد المشكلة.
 - « دراسة المشكلة.
 - « تحديد الهدف النهائي من الحل.
 - « توليد الحلول الإبداعية.
 - « اختيار أنسب حل.
 - « وضع خطة تنفيذية مفصلة.
 - « تنفيذ الخطة.
 - « المتابعة والتقييم والتعديل حسب الحاجة.
- خطوات صناعة القرار.

خطوات التعامل مع المشكلات
وصناعة القرارات

القسم الثالث



سمات ووسائل مطلوبة للتعامل مع المشكلات وصناعة القرارات

ورشة عمل:

ما السمات الشخصية للتعامل الأمثل مع المشكلات وصناعة القرارات؟ شارك زملاء مجموعتك:

ما الوسائل المساعدة للتعامل الأمثل مع المشكلات وصناعة القرارات؟

شارك زملاءك:

خطوات التعامل مع المشكلات:

1. الأسباب الشرعية:

ونقصد بها العبادات والقربات التي حثنا الله تعالى على فعلها، وجعلها سببا لتوفيقه وإعانتة، ومنها:

مهارات
التعامل مع المشكلات
وصناعة القرارات



2. الشعور بالمشكلة:

3. تحديد المشكلة:

4. دراسة المشكلة:

5. تحديد الهدف النهائي من الحل:

6. توليد الحلول الإبداعية:

7. اختيار أنسب حل:



8. وضع خطة تنفيذية مفصلة:

نموذج خطة تنفيذية														
محور التركيز														
الغاية الاستراتيجية														
الهدف الاستراتيجي														
المبادرة														
المعالجة المستهدفة	سبب الانحراف	مستوى الانجاز المتوقع	مؤشر الأداء	القيمة المستهدفة	القيمة الأساس	الموارد المطلوبة					الاطار الزمني		مسؤولية التنفيذ	الأنشطة الموصلة
						معرفية	مادية	بشرية	تقنية	مالية	تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء المتوقع		



9. تنفيذ الخطة:

10. المتابعة والتقييم والتعديل حسب الحاجة:

خطوات صناعة القرار





- السمات الشخصية والتعامل مع المشكلات والقرارات.
- عوائق حل المشكلات وطرق التعامل معها.
- عوائق صناعة القرار وطرق التعامل معها.
- عوائق تنفيذ القرارات وطرق التعامل معها.

أبعاد وآفاق!

القسم الرابع



السمات الشخصية والتعامل مع المشكلات والقرارات

عوائق حل المشكلات والتعامل معها

ارصد مع زملائك أبرز العوائق التي تؤثر على التعامل مع المشكلات، وبين كيف ينبغي أن نتعامل معها:

كيف نتعامل معه	العائق



عوائق صناعة القرارات وطرق التعامل معها

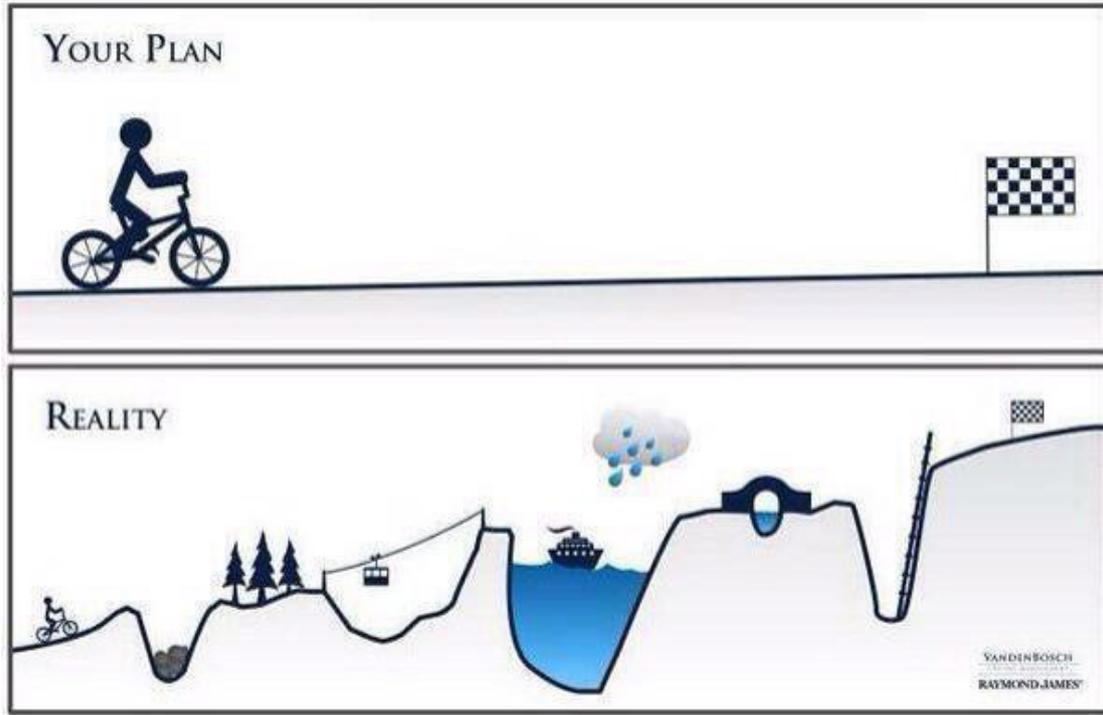
ارصد مع زملائك أبرز العوائق التي تؤثر على صناعة القرارات، وبين كيف ينبغي أن نتعامل معها:

كيف نتعامل معه	العائق



عوائق تنفيذ القرارات وطرق التعامل معها

تأمل مع مجموعتك في الصورة التالية، ثم ارصدوا أبرز العوائق التي تعرقل تنفيذ القرارات، وطرق التعامل معها:



كيف نتعامل معه	العائق



تقييم مشاريع العمل

التقييم	المشروع
40 بواقع 10 لكل بند	أهم قرارين ناجحين منعهما في حياتك؟ وأهم مشكلتين نجحت في التعامل معهما في حياتك؟
100 بواقع 10 لكل نقطة	شجرة التفاح ونبته الصبار: ما أهم 5 نقاط قوة لديك في هذا الموضوع، و5 نقاط تحتاج إلى تحسين.
100 بواقع 10 لكل خطوة	المشروع التطبيقي.
60	مشاركات متميزة في القاعة
300	الإجمالي



مركز أصول العالم
OsoulGlobalCenter
www.osoulcenter.com



مع تمنياتنا لكم بالتوفيق والنجاح



www.leadership.com.sa

    @leaders_sa